



MANUAL
DA
QUALIDADE, AMBIENTE
E SEGURANÇA

MI Edição: 14 Data: 13-05-2020 Página: 2/10	MANUAL DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA	
---	--	---

REGISTO DE MODIFICAÇÕES

Descrição da modificação	Edição	Elaborado	Aprovado	Data
Versão Original	00	DQAS	ADM	2006-08-01
Alteração do ponto 1.1.Generalidades no que se refere à aplicação do Manual de QAS. No ponto 2. Referência Normativa, actualização da norma NP EN ISO 9000: 2000 pela NP EN ISO 9000: 2005 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário. No ponto 3, introdução dos termos incidente e quase acidente. No ponto 5.1. Comprometimento da Gestão, actualização da Missão, Visão e Valores. No ponto 5.3, inclusão da Política da QAS. Alteração do ponto 5.6.2. Entrada para Revisão, tendo sido colocadas as mesmas entradas para revisão que se encontravam descritas no PD 01 – Revisão pela Gestão. Alteração do ponto 7.3 do Manual, no que respeita à inclusão da Concepção e Desenvolvimento.	01	DQAS	ADM	2007-03-01
Alteração da estrutura e conteúdo do Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança	02	DQAS	ADM	2009-02-16
Alteração dos processos	03	DQAS	DIR	2010-05-05
Remoção do Logo da Drivetel. Remoção no texto do manual todas as referências à Drivetel na descrição do grupo CBE. Remoção do organograma da Drivetel. Alteração do Representante da Gestão.	04	DQAS	DIR	2010-09-17
Alteração da tabela no ponto 8 – Procedimentos, passando o procedimento de controlo financeiro da obra do processo de gestão de recursos para o processo gestão operacional	05	DQAS	DIR	2011-05-17
Alteração do organigrama da empresa decorrente da reestruturação realizada à empresa no passado mês de Agosto. Alteração do representante da Gestão. Adaptação da Missão, Visão e Valores em consonância com informação do site da empresa.	06	DQAS	DIR	2012-02-02
Alteração do organigrama e dos processos da empresa, decorrente da necessidade de adaptação ao mercado face à estratégia de prestação do serviço virado para o cliente.	07	RQAS	DIR	07-05-2013
Reestruturação do documento na sua organização e conteúdo. Alteração de organigrama decorrente da necessidade da empresa se adaptar ao mercado e principais projectos a decorrer.	08	RQAS	DIR	19-06-2014
Alteração de organograma. Adaptação do documento com promulgação pelo Responsável pela área de QAS	09	RQAS	DIR	16-03-2015
Alteração de organograma referente ao departamento QAS e reestruturação de áreas de empresa	10	RQAS	DIR	08-01-2016
Adaptação do Manual ao novo referencial normativo ISO 9001 e ISO 14001. Revisão política e processo comercial.	11	RQAS	CQAS	20-04-2017
Inclusão de procedimentos de Negociação, alteração do organograma da empresa	12	RQAS	CQAS	27-04-2017
Inclusão da certificação no âmbito dos gases fluorados Inclusão de processos de suporte relacionados com gestão de segurança de informação	13	RQAS	CQAS	28/02/2019
Referência a novos requisitos da Cultura e política de Qualidade Ambiente e Segurança de acordo com o novo referencial normativo ISO45001	14	RQAS	CQAS	13/05/2020



INDICE

1.	ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL INTEGRADO	4
1.1	Objetivo e âmbito	4
2.	APRESENTAÇÃO DA CBE	4
2.1	Historial	4
2.2	Contexto da Organização.....	5
2.3	Visão e Valores	5
3.	POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA	6
4.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	7
4.1	Estrutura Documental	7
4.2	Abordagem por processos	7
5.	TIPOS DE PROCESSOS	8
	Processos de Gestão	8
	Processos de Negócio	8
	Processos de Suporte	8
6.	DOCUMENTAÇÃO DOS PROCESSOS	9
	ANEXO I - ORGNOGRAMA	10



1. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL INTEGRADO

1.1. Objetivo e Âmbito

O presente Manual descreve o Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança da CBE, sendo de aplicação em todas as áreas e a todos os níveis na CBE no que respeita:

Conceção, Desenvolvimento, Construção, Instalação e Manutenção de Infra-estruturas para Telecomunicações, Redes Elétricas (B.T.), Construção, Remodelação e Manutenção em Construção Civil.

O Manual de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança descreve adequadamente a estrutura organizacional, a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança e os processos do Sistema de Gestão Integrado, suportando a sua aplicação a todos os níveis da organização.

O Sistema de Gestão Integrado da CBE foi concebido para assegurar que os requisitos das Partes Interessadas são determinados e corretamente identificados no que confere ao seu grau de poder e interesse, definindo plano de ações de acordo com as expectativas atingindo os requisitos de relação relevantes.

A CBE mantém práticas para a comunicação entre os diversos níveis da estrutura da empresa de modo a garantir o cumprimento do planeamento e objetivos da qualidade, ambiente e segurança, indo de encontro aos requisitos das Normas:

- | | |
|------------------------|---|
| NP EN ISO 9001 | • Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos |
| NP EN ISO 14001 | • Sistemas de Gestão Ambiental. Especificações e diretrizes para a sua utilização |
| NP EN ISO 45001 | • Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho |

A CBE conquistou ainda em 2018 a certificação no âmbito da manutenção dos equipamentos de ar condicionado que contêm gases fluorados

- | | |
|-----------------|--|
| ET 02 09 | • Especificação Técnica Eq. Fixos de refrigeração, ar condicionado e bombas de calor que contêm gases com efeito de estufa |
|-----------------|--|

2. APRESENTAÇÃO DA CBE

2.1. Historial

A **CBE**, Projetos e Engenharia em Telecomunicações, S.A, fundada em 1998, é uma sociedade anónima, com capital social de 200.000,00 €, pessoa coletiva n.º 504110489. Tem a sua sede na Rua dos Caniços, n.º 27 e 29, Lomba de Cima, 2625-253 Vialonga.

A empresa tem instalações próprias em Vialonga numa área de 1000 m² de escritórios e 1500 m² de armazéns. As instalações atuais foram adquiridas em 2004/2005, são modernas e preparadas com as melhores condições de trabalho e equipamentos de controlo e de segurança adequados à modernidade. Dada a conjuntura Nacional a CBE alargou o seu âmbito de intervenção nacional para outros países da União Europeia, como é o exemplo da Irlanda.

As principais atividades da CBE são a engenharia e a construção de infra-estruturas de telecomunicações, disponibilizando um vasta gama de serviços que abrangem: projeto, licenciamento, planeamento e gestão de obra, construção, implementação/configuração/teste de equipamentos, cadastro e manutenção.



Operando num mercado dominado pela evolução tecnológica constante, a CBE, graças à sua capacidade de inovação e a um esforço de atualização permanente, tem capacidade para projetar e implementar múltiplas soluções chave-na-mão, para redes fixas (rádio frequência, fibra ótica) e redes móveis (GSM, FWA, UMTS, CDMA e FH).

Tratando-se de um mercado fortemente instável e competitivo, a aposta da CBE na focalização no cliente é alicerçada também pela diversificação de mercados.

A **QUALIDADE**, a **GESTÃO AMBIENTAL** e a **SEGURANÇA** na CBE são um processo dinâmico e integral em que participa todo o pessoal. Deste modo, otimizam-se constantemente os processos de armazenamento e serviço, minimizam-se os impactes ambientais das atividades para assegurar uma qualidade ambiental total, e avaliam-se os riscos para atingir níveis máximos de segurança no trabalho.

Graças à sua capacidade de inovação, ao seu profissionalismo e especialização, a CBE tornou-se em poucos anos num dos principais fornecedores de soluções globais para os operadores nacionais de telecomunicações.

2.2. Contexto da Organização

A organização definiu uma metodologia para determinar questões internas e externas, partes interessadas assim como as suas necessidade e expectativas.

É realizada uma análise SWOT com vista à avaliação e tratamento dos riscos e oportunidades, esta avaliação é revista anualmente em sede de revisão pela Gestão.

2.3. Visão e Valores

"Under Promise and Over Deliver" - Superando as Expectativas dos Clientes e do Mercado, com base em Modelos de Negócio sustentados (Win-Win), com Recursos Altamente Qualificados, Motivados e Geradores de Propostas de Valor e Soluções Únicas para os nossos Clientes. Ser a Empresa Líder e uma Referência nos mercados onde opera, com Níveis de Rentabilidade e de Criação de Valor Acionista, em linha com as Melhores Referências do Sector.

Os nossos valores:

- ✓ Foco permanente na Satisfação do Cliente;
- ✓ Eficiência na Gestão;
- ✓ Atualização Tecnológica Permanente;
- ✓ Comunicação, Respeito, Confiança e Elevado Sentido de Missão de todos os colaboradores da CBE;
- ✓ Dotar cada projeto da capacidade técnica, de meios humanos e financeiros que permitam obter ou superar os resultados esperados pelo Cliente;
- ✓ Rigor no cumprimento de requisitos técnicos e obrigações;
- ✓ Desenvolvimento de uma cultura de excelência em toda a organização, assente nos princípios da Gestão da Qualidade;
- ✓ Exercício da atividade baseada em padrões éticos e no cumprimento da legislação e das normas aplicáveis;
- ✓ Compromisso de melhoria contínua das condições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
- ✓ Participação ativa na melhoria do desempenho ambiental, respeito pelo Ambiente e diminuição da pegada ecológica

O organigrama da CBE é apresentado em anexo ao presente Manual, representando as áreas estratégicas da empresa.



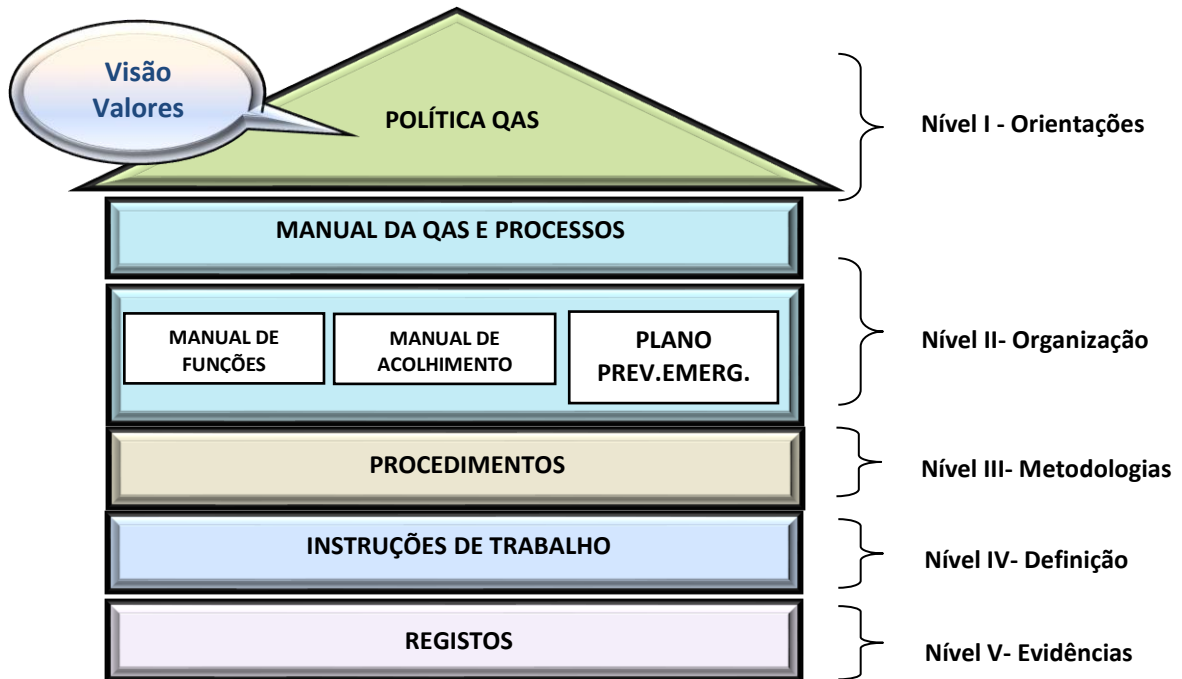
3. POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

A Administração da **CBE**, com a finalidade de ser uma empresa de referência e líder na prestação de serviços no sector das telecomunicações e na oferta de soluções integradas de telecomunicações para rede fixa e móvel e visando a satisfação dos Clientes, define a sua política e implementa a sua estratégia baseada nos seguintes princípios:

1. Garantir a Rentabilidade do Negócio.
2. Identificar as necessidades e expectativas das Partes Interessadas relevantes, garantindo a sua satisfação.
3. Promover a formação, sensibilização e motivação dos colaboradores.
4. Promover e comprometer-se com a consulta e participação dos seus trabalhadores e/ou dos seus representantes para os aspetos de segurança e saúde no Trabalho.
5. Cumprir os requisitos aplicáveis à actividade, incluindo os legais, os relativos aos seus aspectos ambientais e os relativos à segurança e saúde no trabalho, bem como outros requisitos que a organização subscreva.
6. Assegurar que os riscos e as oportunidades, que podem afectar a conformidade do serviço, são determinados e tratados.
7. Manter o Sistema de Gestão, revendo-o, e estabelecendo objectivos e metas, que permitam a sua melhoria contínua, a protecção do ambiente e conseqüente melhoria do desempenho ambiental, prevenção de lesões, ferimentos e danos para a saúde.
8. Assegurar que esta Política se mantém actualizada, é comunicada, entendida e aplicada.
9. Desenvolver um processo de comunicação tanto interna como externa com o objectivo de informar os colaboradores, clientes, e restantes partes interessadas, relativamente aos aspectos da qualidade, ambiente e segurança.
10. Contribuir para a minimização dos impactes ambientais significativos, nomeadamente controlando a produção de resíduos, gerindo o seu tratamento e minimizando o consumo de recursos.
11. Identificar, avaliar e controlar os riscos existentes e potenciais para a segurança e saúde dos colaboradores, aumentando o nível de protecção.
12. Respeitar os acordos estabelecidos com os Fornecedores.
13. Comprometer os fornecedores e subcontratados na aplicação dos princípios da qualidade, ambiente, segurança e saúde explícitos na presente Política.

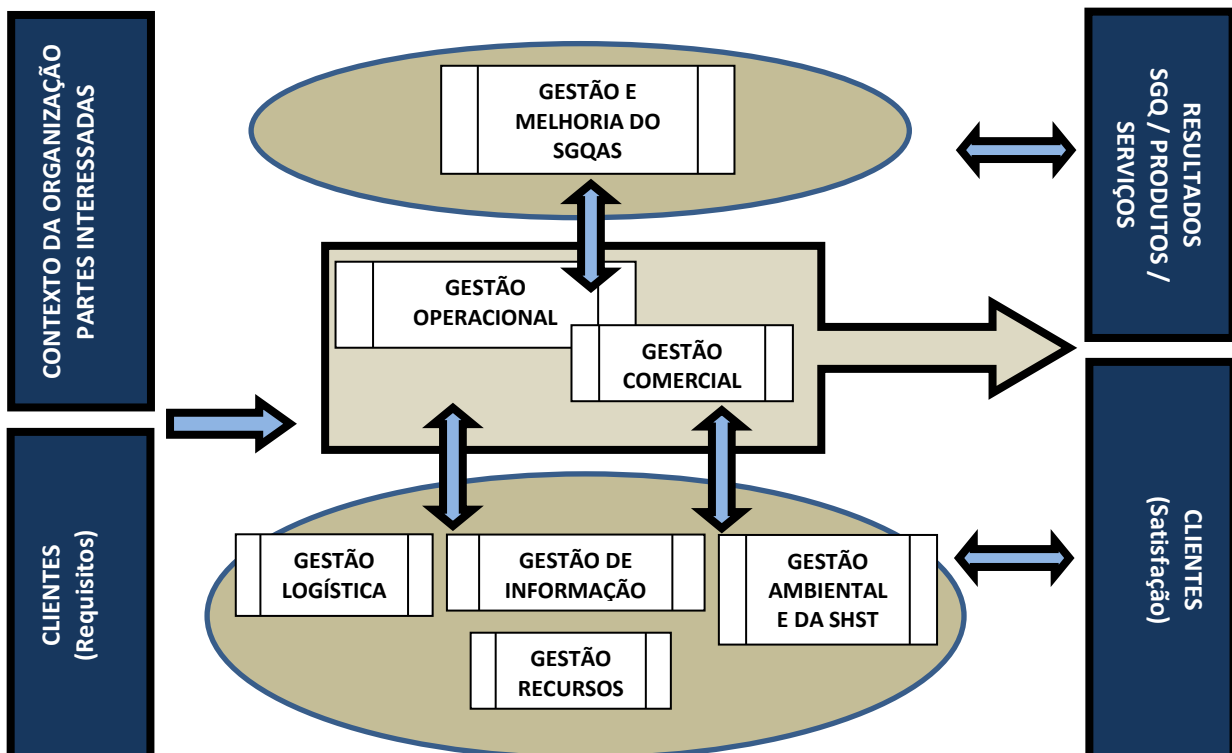
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1. Estrutura Documental



As regras para a gestão dos Documentos e Registos estão definidas no **PD04 - CONTROLO DOS DOCUMENTOS, REGISTOS E DADOS**. A gestão dos documentos de origem externa, relevantes para a organização, é também tratada no mesmo procedimento.

4.2 Abordagem por Processos



Nota: Para maior pormenorização consultar os Mapas de Processo associados.



5. TIPOS DE PROCESSOS

- **Processos de Gestão**

Gestão e Melhoria do SGQAS	Este processo de gestão insere-se no âmbito da cadeia de valores associada a todas as atividades de gestão do SGQAS e atividades de medição, análise e melhoria, para garantir a correta aplicação e sustentação dos processos de negócio e a conformidade com os requisitos das Normas de referência.
-----------------------------------	--

- **Processos de Negócio**

Gestão Operacional	Este processo de negócio insere-se no âmbito da cadeia de valores associada à realização dos vários serviços prestados pela CBE aos seus clientes.
Gestão Comercial	Este processo de negócio insere-se no âmbito da cadeia de valores associada às atividades comerciais desenvolvidas pela CBE. Este processo de suporte insere-se no âmbito da cadeia de valores associada a todas as atividades contratuais com os serviços subcontratados para obra e elaboração de propostas.

- **Processos de Suporte**

Gestão Logística	Este processo de suporte insere-se no âmbito da cadeia de valores associada a todas as atividades de compra de serviços, gestão de compras de materiais, gestão de stocks, armazenagem e de seleção e avaliação de fornecedores, desenvolvidas na CBE.
Gestão de Segurança de Informação	Definição de regras para o controlo de acesso a informação, e proteção de dados pessoais em conformidade com a legislação
Gestão de Recursos	Este processo de suporte insere-se no âmbito da cadeia de valores associada a todas as atividades de gestão de recursos humanos e sua formação, de equipamentos informáticas, de medição, viaturas e a totalidade de infra-estruturas CBE, desenvolvidas para garantir a correta aplicação e sustentação dos processos de negócio.
Gestão Ambiental e da SHST	Este processo de suporte insere-se no âmbito da cadeia de valores associada ao controlo operacional dos aspetos ambientais e de segurança das atividades desenvolvidas na CBE, de forma a assegurar o controlo e redução dos impactes ambientais, e o controlo e minimização dos riscos profissionais.



6. DOCUMENTAÇÃO DOS PROCESSOS

No âmbito do sistema Integrado de Gestão, os macro processos são constituídos por um conjunto de processos descritos por procedimentos específicos que identificam os processos necessários para o Sistema e para a sua aplicação em toda a organização e determinam a sequência de interação entre processos.

	Processo do SGQAS	Procedimento do SGQAS
GESTÃO	Gestão e Melhoria do SGQAS	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão pela Gestão • Incidentes, não conformidades, ações corretivas e av. Riscos e Oportunidades • Auditoria Interna • Controlo dos Documentos, Dados e Registos • Comunicação Interna e Externa • Identificação e atualização dos requisitos legais
NEGÓCIO	Gestão Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de Abertura de Obra • Controlo Financeiro da Obra • Negociação • Projecto e Cadastro de Redes Telecomunicações • Gestão de Obra
	Gestão Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Orçamentos e Propostas Comerciais • Avaliação da Satisfação do Cliente
SUPOORTE	Gestão da Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Seleção e Avaliação de Fornecedores • Compra de Serviços • Compra de Materiais • Armazenagem
	Gestão de Segurança de Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Regras de Segurança para o Utilizador • Procedimento de Resposta a Incidente Segurança Cibernética
	Gestão de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Formação • Gestão da Infra-estrutura • Controlo de EMM • Gestão do Sistema Informático
	Gestão Ambiental e da SHST	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação e avaliação de aspetos ambientais • Gestão de Resíduos • Prevenção e capacidade de resposta a emergências • Identificação de perigos e apreciação de riscos • Organização da SHST